



NOTIFICACION DE RESOLUCION

NOMBRE : MAR LENE PERALTA AGUILERA  
DOMICILIO : BAQUEDANO n° 1093dpto block IQUIQUE  
MATERIA : LEY 19496  
PPU  
CAUSA ROL : 10517 - L

REGISTRO DE SENTENCIAS  
26 ENE. 2016  
REGION DE TARAPACA



1.- En mérito a la facultad que me confiere al Art. 18 de la Ley N° 18.287, notifico a UD. que con fecha 26 de Enero de 2016 en la causa Rol N° 10517 por LEY 19496 se ha dictado la siguiente Resolución: CUMPLASE.

Notifíquese.

Firmado por el Juez.

JESSIE GIACONI SILVA  
SECRETARIA ABOGADA

"POR EL JUEZ"

C.C. EXPEDIENTE

SERNAC REGION TARAPAC  
OFICINA DE PARTES  
Fecha: 02 / FEB 2016 /  
Folio: 19 Línea: 63  
Obs.: \_\_\_\_\_

IQUIQUE, dieciocho de enero de dos mil dieciséis.

**VISTO:**

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia definitiva de fecha 1 de octubre de 2015, escrita de fojas 108 a 111 de autos.

Regístrese y devuélvase.

**Rol 1.Corte N° 106-2015 (Policía Local).**

Pronunciado por los Ministros Titulares Srta. MIRTA CHAMARRA PINTO y Sr. PEDRO GÜIZA GUTIÉRREZ, y Abogado Integrante Sr. JUAN REBOLLO ZAGAL. Autoriza don DAVID SEPÚLVEDA CID, Secretario Subrogante.

En Iquique, a dieciocho de enero de dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la sentencia que antecede.

Oon(tla)  
| ~bJr. ~t-:\- ~.~t.~ .

(En el Expediente Rol N° J-:~ : L...  
De este Tercer Juzgado de io  
Loc,al IQuiqu~, se ha ortje O  
notificar o Ud Lo sigul e:

Il~~~mt;i~t~7~~~d1-t;~del año dos mil quince.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rolan, denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por doña María Mercedes Pizano Jeria, chilena, Empleada Pública, Cédula nacional de identidad y rol único tributario N° 12.438.586-5, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados, para estos efectos, en Iquique, calle Baquedano N° 1093, en contra de FARMACIA CRUZ VERDE S.A., sociedad de su objeto, Rol Único Tributario N° 89.807.200-2, representada por doña Mónica Inés Angulo Loyola, Chilena, casada, Químico Farmacéutico, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 15.002.010-7, ambos domiciliados en esta ciudad, calle Vivar N° 685, por infracción al Artículo 3° letra b); y, 30° de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores. Señala la denunciante que con fecha 01 de octubre del 2014, sorprendi' que el establecimiento comercial denunciado no cumplía con su obligación de exhibir los precios de los bienes que expende y de los servicios ofrecidos, incumpliendo con ello con su deber de informar al consumidor de modo claro y visible a fin que le permita, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo, por lo que en definitiva solicita se sancione al establecimiento comercial denunciado al máximo de la multa contemplada en la Ley N° 19.496 Y al pago de las costas de la causa.

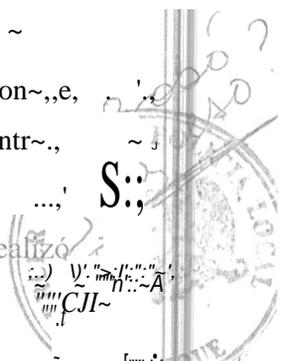
A fojas 16, rola Acta del Ministro de Fe, levantada por doña Marta Daud Tapia, a las 11:08 horas del día 1° de octubre del 2014, en su visita inspectiva al establecimiento comercial denunciado.

A fojas 22, rola declaración indagatoria de doña Ana María Luksic Romero, Chilena, soltera, periodista, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 12.058.965-2, domiciliada en Iquique, calle Baquedano N° 1093, quien legalmente interrogada expuso, en su calidad de Directora Regional de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, ratificó la denuncia efectuada por la Directora Regional (S) del Servicio, doña María Mercedes Pizarro Jeria.

*¿de donde?*

A fojas 24, rola Declaración de doña Mónica Inés Angulo Loyola, ya individualizada, quien manifiesta, en su calidad de administradora del establecimiento comercial denunciado, que rechaza la denuncia de fojas 1 y siguientes, dado que los precios de los medicamentos se encuentran con sus precios y las personas los puede consultar en el sistema de auto consulta que existe en la sala de ventas. En el sistema de consulta se encuentra identificado el remedio con su mili gramaje, precio y, su stock existente en el local; además sí se hace la consulta a un dependiente, por un determinado remedio, en su caja se encuentra adosado el precio; " aún más si la energía eléctrica se corta el interesado puede solicitar el precio, que consta de más de 200 hojas. Finalmente señala que los productos de baja belleza y perfumería, los que no tienen precios pegados al envase pero se encuentran puestos en las respectivas góndolas.

A fojas 45, rola acta de audiencia de contestación, conciliación de prueba la que se realizó



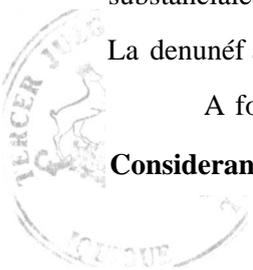
con la asistencia de la apoderada de la denunciante y del apoderado de la denunciada. La denunciante ratifica íntegramente la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes. La denunciada, contesta la denuncia por escrito, la que se tiene como parte integrante de la audiencia, a fojas 25. En este estadio procesal el apoderado de la denunciada efectúa los siguientes alegatos en su favor: **legación Primera** Solicita el rechazo de la acción infraccional por no contener los antecedentes necesarios para efectuar una imputación de reproche, dado a que la denuncia carece de claridad, respecto a donde, cuando y como se produjo la infracción imputada, ello en conformidad a lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley N° 18.287@e~ac~ **Segundad** En subsidio de lo anterior, solicita el rechazo de la denuncia por incompetencia del Tribunal, en relación al interés involucrado, da~ue la materia, sobre la que aparentemente incide la denuncia, corresponde a un proceso en que el interés controvertido corresponde a un interés difuso, conforme lo dispone el inciso sexto del artículo 50 de .la Ley N° 19.496, por ser una acción que protege a un grupo indeterminado de consumidores, supuestamente afectados en sus derechos, en otras palabras, se promueve una acción en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos, por lo que corresponde a una acción promovida en el interés difuso de los consumidores. Por lo allí señalado, el señor defensor estima que esta Magistratura carezca de competencia necesaria para el conocimiento de la cuestión de autos, dado que los Juzgados competentes para conocer de estas acciones son los de letra en lo civil. **Alegación Tercera.-** La denunciada manifiesta que los hechos denunciados no son verídicos, puesto que existe en ello, cal demmciado sistema de auto consulta electrónico al que accede el consumidor libremente y para el evento que la ener ía e' ca se cortara existe una lista de precios impreso que se encuentra ermanentemente a dis osición del público, todo ello se encuentra acorde a lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N° 20.724, ~atoria del Código Sanitario, que obliga a las fa~acias y demás establecimientos autorizados para expender productos farmacéuticos al público se encuentran obligados a informar el precio de ~a producto, de manera clara, oportuna y susceptible de comprobación, por lo que deben contar con información a disposición del público en forma directa y sin intervención de terceros, de manera vis~rmanente y actualizada; la norma citada, igualmente dispone que la lista de precio~constar en soporte de papel o electrónico o estar contenido en el sitio web del establecimiento, si lo hubiere.

Finalmente manifiesta que la denunciada ha dado cumplimiento a cabalidad todas y cada una de las obligaciones que le ha impuesta la legislación, por lo que la denuncia carece de fundamento, consecuentemente solicita el rechazo de la denuncia, con expresa condenación en costas.

Conciliación no se produce. El tribunal recibe la causa a prueba y fija los hechos substanciales, pertinentes y, controvertidos. La parte denunciada rinde prueba testimonial. La denunéf ante acompaña en parte de prueba los documentos que allí se consignan.

A fojfls105, rola decreto que cita a las partes a oír sentencia.-

**Considerando**





produjo la infracción que se le acusa, dado que no se indica a qué compra se encuentra referida ni el producto requerido. ~

Tal alegación deberá ser ~ plano, dado a que el Sr. Defensor, mediante sendas argumentaciones pudo perfectamente contestar la denuncia de autos, lo que demuestra claramente que pudo comprender el libelo en su integridad.

**Octavo:** Como segunda defensa, subsidiaria el apoderado de Farmacia Cruz Verde S.A., solicita el rechazo de la acción de autos en atención a que el interés involucrado hace incompetente a esta magistratura para conocer estos autos.

**Noveno:** Farmacia Cruz Verde S. A., por vía de alegación de defensa señaló que el Tribunal carecía de competencia para conocer de la denuncia de autos, puesto que el interés controvertido a un interés difuso, en conformidad a lo dispuesto en el inciso sexto del artículo 50 de la Ley N° 19.496.

A este respecto cabe hacer recuerdo que el Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, su labor es la de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el cuerpo normativo indicado otorgándole mandato legal para iniciar las acciones jurisdiccionales, destinadas a enmendar conductas que incumplan con los derechos de los consumidores.

**Décimo:** Así las cosas, se debe tener presente que el Párrafo Segundo de la Ley N° 19.496, "Del Procedimiento Especial Para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores", artículo segundo regula el procedimiento aplicable cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, en efecto, en su numeral primero ordena que se iniciará por demanda presentada por: "a) El Servicio Nacional del Consumidor".

**Decimoprimer:** A mayor abundamiento, el numeral 4.º del artículo precedentemente indicado, permite, cuando se trate del Servicio Nacional de Consumidor o de una Asociación de Consumidores, estos Órganos no requerirán acreditar la representación de determinados consumidores del colectivo en cuyo interés se acciona.

**Decimosegundo:** Para dilucidar la controversia plateada por Cruz Verde S.A., es necesario determinar los elementos diferenciadores existente entre los conceptos señalados. En efecto en la acción por "intereses colectivos y difusos de los consumidores" es una acción destinada a defender el interés de un conjunto determinado de personas o a 10 menos determinable de consumidores y estas tengan interés en la defensa común de algún derecho que les fuera conculcado y por "interés difuso" debe entenderse aquella acción que se ejerce en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Acorde a lo previsto en el inciso final del artículo 50 A de la Ley N° 19.496, para la solución de los conflictos derivados de las acciones por interés colectivo y/o difuso de los consumidores, fija competencia a los Tribunales Ordinarios de Justicia.

por su parte, la acción por "interés general" es aquella destinada a defender indeterminadamente un predeterminado interés de los consumidores; dado a que es una herramienta jurídica destinada a otorgar respuesta a la necesidad de conceder medios



procesales adecuados que permiten poner en práctica instituciones sustantivas que se resuelven mediante una sentencia única.

La acción por "interés general" emana de la Obligación legal del Servicio Nacional del Consumidor de velar por el cumplimiento de las disposiciones, tanto, legales como reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos del consumidor, cuando comprometan los intereses generales de los consumidores, por lo que al no existir una norma procesal expresa que fije la competencia a un determinado tribunal para conocer de esta materia, deberá estarse a la norma general que la regula, cual es la señalada en el inciso primero del artículo 50 A, de la ley del ramo, que ordena a los Juzgados de Policía Local conocer de todas las acciones que emanan de la ley N° 19.496, salvo las excepciones indicadas en el inciso tercero del mencionado artículo.

Dado a todo lo escrito precedentemente esta Magistratura no atenderá la alegación efectuado por el Abogado defensor, respecto a este apartado.

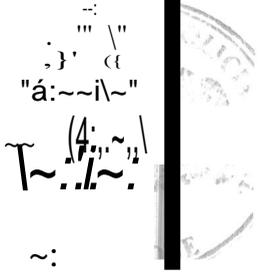
**Decimotercero:** Despejada las cuestiones precedentes, este sentenciador deberá determinar si la denunciada incumplió con su obligación de información al consumidor al no exhibir los precios de los bienes que expende o de los servicios que ofrece, en la forma estatuida en el artículo 30 de la Ley N° 19.496 y si ella es imputable a CRUZ VERDE S.A., sea por vía electrónica y/o mecanografiada, infringido, presumiblemente, el artículo 3° letra b) y 30° de texto legal del ramo.

**Decimocuarto:** Cabe consignar que en el Acta Ministro de Fe, folante a fojas 16, en su acápite II, Exhibición de Precios, y frente a la pregunta "Al inspeccionar visualmente la sala de venta de la farmacia ¿es posible observar la existencia de un mecanismo que le permita cotizar precios sin necesidad de preguntar a algún empleado de la farmacia? En **YS** recuadros signados como "SI" "NO", se marca con una X en el destinado a "SI", lo que quiere decir que en dicho establecimiento comercial existe un medio idóneo para que el consumidor pueda, por sí solo, inquirir el precio de un determinado producto. Más adelante, en dicho apartado se consigna que se encontraba funcionando, al momento de la inspección, pero con problema y al señalar en qué consistía se indica "Letra "A" mala / responde al tocarla", lo que en definitiva no implica la existencia de falta de información. **ti**

La denunciada fue sorprendida con un listado de precios no actualizado, pues los precios estaban renovados hasta el día primero de abril del 2014.

**Decimoguinto:** Por su parte, el artículo 3° de la Ley N° 20.724, modificatoria del Código Sanitario, obliga a las farmacias y demás establecimientos autorizados para expender productos farmacéuticos al público informar los precios de los productos que expenden, de manera clara, oportuna y susceptible de comprobación, por lo que deben contar con tal información a disposición del público en forma directa y sin intervención de terceros, de manera visible, permanente y actualizada; disponiendo además que la lista de precios puede constar en soporte de papel o electrónico.

**Decimosexto:** Analizadas las fotografías, de fojas 60 y siguientes no objeto de acompañadas por el Servicio Nacional de Consumidor, Región Tarapacá, se les de



tener como elementos probatorios que refuerza los dichos vertidos por los testigos Señores Sandra Elizabeth Rivera Lozano, auxiliar de farmacia y de don Andrés Giovanni Peña Cerda, químico farmacéutico, ambos con domicilio en esta ciudad, calle Vivar N° 685, quienes señalaron en sus respectivas declaraciones que en las góndolas del local cuenta con los precios de los productos allí existente, para proseguir manifestando que cuentan con un terminal de auto consulta donde la persona puede ver la disponibilidad del medicamento y el valor en el caso que no quiera consultarlo en el mesón.

Decimoséptimo: Asentada así las cosas y siendo obligación de todo proveedor dar a conocer al público los precios de los bienes que comercialicen en forma visiblemente clara y permanente que permitan al consumidor, en forma efectiva, el ejercicio de libre elección de estos, antes de realizar el actos de consumo, lo que en el caso de autos ha acaecido, quedando, de este modo, claramente establecido que la denunciada no ha infringió las disposiciones contenida en el inciso final del artículo 30 de la Ley 19.496 y artículo 3° de la Ley N° 20.724.

Decimooctavo: Conforme a lo expuesto, medios probatorios allegados a estos autos, por las partes, y demás antecedentes de la causa que apreciados todos en su conjunto, en armonía con las reglas de la sana crítica, dan convencimiento a esta Magistratura que la denunciada no ha cometido infracción alguna a la Ley N° 19.496, puesto que la falta de impresión adecuada de una letra en el sistema consultor de precios electrónico, no significa en caso alguno que los consumidores se encuentren en falencia respecto al conocimiento de los precios.

Asimismo al no existir norma legal que requiera un Listado de precios impreso, además del sistema de precios electrónicos, no se puede estimar, en el caso de autos, como violada la norma contenida en la letra b) del artículo 3° en relación con el artículo 30°, ambos de la Ley N° 19.496, por lo que se deberá absolver a Cruz Verde S.A., de la denuncia de autos.

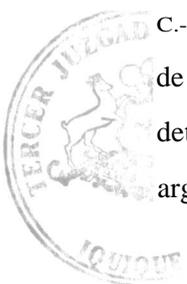
y Visto además, lo dispuesto en la letra N° b) del artículo 3°; 30°; 50°; 50° A Y siguientes de la Ley N° 19.496; artículo 3° de la Ley N° 20.724; Ley N° Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; y, Ley 18.287 sobre Procedimiento y sus posteriores modificaciones introducidas por la Ley N° 19.816.

#### RESUELVO

a.- Rechácese las tachas opuestas a los testigos Sandra Elizabeth Rivera Lozano; y, Andrés Giovanni Peña Cea, ya individualizados, por los razonamientos primero a tercero precedentes, sin costas.

b.- Rechácese la objeción de documento deducida por la denunciada, por las argumentaciones cuarta a sexta anteriores.

c.- Rechácese las alegaciones de ineptitud del libelo alegada por la denunciada, por carecer de claridad y no contener los antecedentes necesarios que le permitan formular determinadas imputaciones infraccionales, dado que el Sr. Defensor, mediante sendas argumentaciones pudo perfectamente contestar la denuncia de autos, lo que demostró que



pudo comprender el libelo en su integridad.

d.- Rechácese la alegación de incompetencia formulada por la denunciada, acorde a los fundamentos escritos en el considerando noveno a decimosegundo anterior.

c.- Rechácese la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, Región Tarapacá, en contra de FARMACIA CRUZ VERDE S.A., por infracción al Artículo 3° letra b); y, 30° de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, por las razones escritas en los considerandos trece a diecisiete.

d.- Absuélvase a Farmacia Cruz verde S.A., de la denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, ambos ya individualizados, en su contra por infracción al Artículo 3° letra b); y, 30° de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, por los fundamentos escritos en los considerandos decimo tercero a decimooctavo.

e.- No se condena a la parte vencida al pago de las costas de la causa, por haber tenido motivo plausible para litigar.-

f.- Remítase copia de la presente sentencia, debidamente autenticada por la Sra. Secretaria del Tribunal, al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre a firme.

f.- Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por don Ricardo ... =lida, Juez Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique. Autorizada por Jessie A. Giacólú Silva, Secretaria Abogada.

Q 2 NOV 2015

¡QUIOU" da del 20  
CER1: RO que la presente es COPIÉ  
fiel del "qrnal que he tenido a la Vist,  
DOLL te;

Juan A Saavedra F  
RF:CFPTOR

Notificado con fecha: 01. NOV 1m~  
8 l-s.-i:~ ..horas

Juan A. Saavedra F.  
Receptor

SERNAC REGIÓN TARAPACA  
OFICINA DE PARTES  
Fecha: 02 / 11 / 15  
Folio: 103 Línea: 748  
Obs: \_\_\_\_\_

COPIA

